

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikansi antara manajemen hubungan pelanggan dan kepercayaan dengan loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Buaran pada warga RW.01 Kelurahan Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit di Jakarta. Persamaan regresi ganda $\hat{Y} = 33,453 + 0,415 X_1 + 0,301 X_2$. Dari model persamaan regresi berganda di atas dapat diinterpretasikan bahwa, apabila manajemen hubungan pelanggan (X_1) mengalami peningkatan sebesar 1 poin, maka loyalitas nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,415 pada konstanta sebesar 33,453. Sementara itu, apabila kepercayaan (X_2) mengalami peningkatan sebesar 1 poin maka loyalitas nasabah (Y) akan meningkat sebesar 0,301 pada konstanta 33,453. Loyalitas nasabah dipengaruhi oleh manajemen hubungan pelanggan dan kepercayaan sebesar 43,7% sedangkan sisanya 56,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

2. Terdapat hubungan yang positif antara manajemen hubungan pelanggan dengan loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Buaran pada warga RW.01 Kelurahan Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit di Jakarta. Persamaan regresi $\hat{Y} = 48,022 + 0,573 X_1$. Koefisien X_1 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara manajemen hubungan pelanggan dengan loyalitas nasabah. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat manajemen hubungan pelanggan maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah ditentukan oleh manajemen hubungan pelanggan sebesar 36,4% dan sisanya 63,6% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti.
3. Terdapat hubungan yang positif antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Buaran pada warga RW 01 Kelurahan Duren Sawit Kecamatan Duren Sawit di Jakarta. Persamaan regresi $\hat{Y} = 54,321 + 0,517 X_2$. Koefisien X_2 bernilai positif artinya terdapat pengaruh antara kepercayaan dengan loyalitas nasabah. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin meningkat kepercayaan maka semakin meningkat pula loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah ditentukan oleh kepercayaan sebesar 29,8% dan sisanya 70,2% ditentukan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen hubungan pelanggan dan kepercayaan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas

nasabah. Manajemen hubungan pelanggan dan kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan loyalitas nasabah. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel loyalitas nasabah terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator tetap memilih bank tersebut di masa depan, yaitu sebesar 25,37%. Selanjutnya, indikator selalu menyukai bank tersebut sebesar 25%. Kemudian, indikator merekomendasikan kepada orang lain 24,98%. dan yang terakhir indikator menunjukkan kekebalan terhadap perbankan pesaing sebesar 24,85%.

Implikasi dari penelitian ini, yaitu untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Buaran dengan memberi perhatian lebih pada indikator yang rendah agar segera dilakukan perbaikan-perbaikan untuk ke depannya, seperti indikator terendah variabel loyalitas nasabah, yaitu indikator menunjukkan kekebalan terhadap perbankan pesaing, lalu variabel manajemen hubungan pelanggan indikator terendahnya adalah retensi (mempertahankan nasabah) dengan sub indikator sarana pengaduan pelanggan dan untuk variabel kepercayaan dimensi terendahnya adalah dimensi niat baik (*benevolence*) dengan indikator orientasi positif.

Selanjutnya, Bank Mandiri Cabang Buaran harus tetap mempertahankan dan meningkatkan indikator yang mempunyai skor tertinggi, sehingga loyalitas nasabah dapat terwujud dengan maksimal.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, maka peneliti memiliki beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat dalam meningkatkan loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Buaran, antara lain:

1. Untuk meningkatkan loyalitas nasabah Bank Mandiri Cabang Buaran, nasabah perbankan tersebut haruslah menunjukkan kekebalan terhadap perbankan pesaing agar tetap menjadi nasabah yang loyal pada Bank Mandiri.
2. Bank Mandiri sebaiknya meningkatkan manajemen hubungan pelanggan dalam hal sarana pengaduan pelanggan agar permasalahan yang terjadi pada nasabah dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
3. Bank Mandiri sebaiknya memberikan perhatian khusus pada kepercayaan dalam hal orientasi positif terutama terhadap nasabah seperti informasi terkait produk atau pun pelayanan yang di iklankan sesuai dengan yang di berikan kepada nasabah.